

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN  
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP  
PENGUNAAN *E-FILING*  
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)**



**Oleh:**

**MUYES SARROH**

**NPM: 16.1.01.09856**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN  
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP  
PENGUNAAN *E-FILING*  
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)**



**Oleh:**

**MUYES SARROH**

**NPM: 16.1.01.09856**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN  
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP  
PENGUNAAN *E-FILING*  
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan**

**Oleh:**

**MUYES SARROH**

**NPM: 16.1.01.09856**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN  
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP  
PENGUNAAN E-FILING**  
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**MUYES SARROH**

**NPM : 16.1.01.09856**

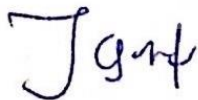
**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 18 Mei 2020**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.**  
**Anggota : 1. Drs. Sugeng Praptoyo, S.H., M.M., M.H., CPA, CA.**  
**2. Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.**

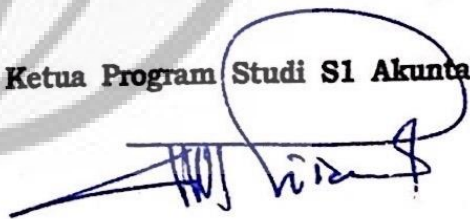
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**



**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijin Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **MUYES SARROH**

N.P.M : **16.1.01.09856**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Mei 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 18 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



**Muyes Sarroh**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Muyes Sarroh  
NPM : 16.1.01.09856  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Mei 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jl. Petemon Barat No. 11-H  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Ahmad  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Petemon Barat No. 11-H  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Musra Surabaya Tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMPN 10 Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMK Giki 1 Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat   | Semester | Tahun     | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I-VII    | 2016-2020 | -          |

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja Di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| -     | -          | -                | -       |

Dibuat dengan sebenarnya

**Muyes Sarroh**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)”. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini tidak dapat penulis raih tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan tenaga, pikiran, serta dukungannya baik secara moral maupun materiil, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberi pengarahan, bimbingan, saran, dan motivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan secara tepat waktu.

4. Ibu Endang Dwi Retnani, Dra., M.Si., Ak., CA. selaku dosen wali dari kelas SA-1 angkatan tahun 2016 yang telah memberikan arahan kepada penulis sejak memasuki bangku perkuliahan pada semester awal.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama masa perkuliahan.
6. Kepada Petugas di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo yang dengan penuh kesabaran dalam membantu penulis untuk memperoleh data penulisan skripsi ini.
7. Kepada Orang tua saya Bapak Ahmad dan Ibu Sufa'ah yang selalu memberikan semangat dan doa yang tiada henti sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada sahabat seperjuangan, Feldha Shastiana Putri dan Kristiani Evaranus yang saling memberi semangat, mendengar keluh kesah saya dan membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada sahabat kecil saya Salsabila Nugraha dan Nur Tartilah, dan sahabat Halalin, Zolla, Febby, Dinda, Yenny, Mila, Neno, Irma serta Juni Ariarta yang selalu menemani, memberikan doa dan semangat dalam perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman mermaid saya, Febby, Yenny, Rani, Rana, Dinar, Anin dan teman-teman les SMP saya, Aditya Novi, Mega, Mira, Dinda dan Thalia yang telah memberikan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan kuliah 3,5 tahun ini.



11. Kepada teman-teman satu bimbingan yang selalu memberikan informasi dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada seluruh teman-teman SA-1 Angkatan 2016 yang memberikan semangat dan menginspirasi satu sama lain sejak semester awal di STIESIA Surabaya.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam Penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya dengan mengucapkan syukur, doa dan harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, 18 April 2020

Muyes Sarroh

## DAFTAR ISI

|  |               |
|--|---------------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....  | i             |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....   | ii            |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....   | iii           |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....   | iv            |
| HALAMAN PERNYATAAN .....   | v             |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....  | vi            |
| KATA PENGANTAR .....   | vii           |
| DAFTAR ISI.....  | x             |
| DAFTAR TABEL.....  | xii           |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xiii          |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xiv           |
| ABSTRAK.....   | xv            |
| ABSTRACT.....  | xvi           |
| <br><b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>  | <br><b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....   | 1             |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 11            |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 11            |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....   | 11            |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....   | 12            |
| <br><b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN<br/>HIPOTESIS .....</b>         | <br><b>13</b> |
| 2.1 Tinjauan Teoritis.....   | 13            |
| 2.1.1 <i>Technology Aceptptance Model (TAM)</i> .....                            | 13            |
| 2.1.2 Pajak .....  | 17            |
| 2.1.3 Surat Pemberitahuan (SPT) .....  | 20            |
| 2.1.4 Penggunaan <i>E-Filing</i> .....   | 22            |
| 2.1.5 Persepsi Kebermanfaatan .....  | 25            |
| 2.1.6 Persepsi Kemudahan .....   | 26            |
| 2.1.7 Kepuasan Pengguna .....  | 27            |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....   | 28            |
| 2.3 Rerangka Pemikiran.....  | 30            |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis .....   | 31            |
| 2.4.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> ..... | 31            |
| 2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> .....      | 32            |
| 2.4.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> .....       | 33            |
| <br><b>BAB 3: METODE PENELITIAN .....</b>  | <br><b>35</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian) .....         | 35            |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....  | 35        |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....   | 36        |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....                             | 37        |
| 3.4.1 Variabel Independen.....   | 37        |
| 3.4.2 Variabel Dependen .....  | 40        |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....   | 41        |
| 3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....   | 41        |
| 3.5.2 Uji Kualitas Instrumen .....   | 41        |
| 3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....                                      | 42        |
| 3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....  | 43        |
| 3.5.5 Uji Hipotesis.....   | 45        |
| <b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                              | <b>47</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....   | 47        |
| 4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....   | 47        |
| 4.1.2 Gambaran Subjek Penelitian .....   | 47        |
| 4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel.....  | 50        |
| 4.1.4 Uji Kualitas Instrumen .....   | 52        |
| 4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....                                     | 55        |
| 4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....  | 57        |
| 4.1.7 Uji Hipotesis.....   | 62        |
| 4.2 Pembahasan .....   | 64        |
| 4.2.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> ..... | 64        |
| 4.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> .....      | 65        |
| 4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> .....       | 66        |
| <b>BAB 5: PENUTUP.....</b>   | <b>67</b> |
| 5.1 Simpulan .....   | 67        |
| 5.2 Keterbatasan.....  | 68        |
| 5.3 Saran .....  | 69        |
| JADWAL PENELITIAN .....  | 71        |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 72        |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN.....   | 76        |

## DAFTAR TABEL

| Tabel  | Hal |
|--|-----|
| 1. Tingkat Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo .....     | 5   |
| 2. Jumlah Penyampaian SPT Yang Melalui <i>E-Filing</i> dan Manual..... | 6   |
| 3. Penelitian Terdahulu .....  | 29  |
| 4. Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....                             | 48  |
| 5. Deskripsi Usia Responden .....                                      | 48  |
| 6. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden .....                       | 49  |
| 7. Deskripsi Bidang Profesi Responden .....                            | 49  |
| 8. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....                           | 50  |
| 9. Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rata-rata .....                | 51  |
| 10. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kebermanfaatan (PKB) .....   | 53  |
| 11. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan (PKM).....         | 53  |
| 12. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (KP) .....          | 54  |
| 13. Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan <i>E-filing</i> (PE) ..... | 54  |
| 14. Hasil Uji Reliabilitas.....  | 55  |
| 15. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....                    | 56  |
| 16. Hasil Uji Normalitas .....   | 59  |
| 17. Hasil Uji Multikolinearitas .....                                  | 60  |
| 18. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) .....                            | 62  |
| 19. Hasil Uji t.....   | 63  |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar  | Hal |
|---|-----|
| 1. Pendapatan Negara dalam Realisasi APBN Tahun 2016-2019 ..... | 1   |
| 2. Rerangka Pemikiran.....                                      | 31  |
| 3. Grafik Uji Normalitas .....                                  | 58  |
| 4. Grafik Uji Heteroskedastisitas .....                         | 61  |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                   | Hal |
|--|-----|
| 1. Kuesioner Penelitian .....              | 76  |
| 2. Tabulasi Hasil Kuesioner .....          | 80  |
| 3. Hasil Output SPSS <i>versi</i> 16 ..... | 88  |

